

# 4月



嬉しいお言葉をありがとうございます。

- 皆さん元気でやさしかったです。
- 皆さんよく働いていらっしゃって気持ちよかった。
- 教わったことを思い出しながら元の歩きに少しでも近づくよう様がんばります。
- 掃除、シーツ交換、お茶のサービス、配膳など看護師さんたち、相談員さんにも大変お世話になりました。
- リハビリ専門で安心できた。
- 何から何までととのっており大変立派と思いました。
- すぐに検査をしてくれたこと。心配りをしてくれたこと。
- スタッフの皆さん全員が先生方に学ばれていると感じました。感謝、合掌。
- 1泊2日の検査入院でございましたが、気持ちよく過ごさせていただきました。ありがとうございます。貴院の益々のご繁栄をお祈り致します。
- 母がお世話になり、ありがとうございました。無事に退院でき、ほんとうにうれしく思っております。
- 面会の案内などとても丁寧でした。
- 心ある対応をして頂きました。
- スタッフの方行き届いた態度に、病人としてもとても安心です。
- 退院後、薬処方で通院。入院中も良くしてもらい、外来でも親切にしてもらっている。
- 皮膚科受診して症状が改善されて本当に良かった。喜んでいる。他の病院では治らなかったのが本当に本当に嬉しい。
- 受付のコンサルジュが親切で凄く助かった。歳を取るとどう動くといいのか分からなくなるので、親切にしてもらえと嬉しい。
- とても気に入っています。このままで変わらずお願いします。
- 採血室の看護師さんはみなさん親切です。母が高齢なので生年月日も優しく聞いてくれて嬉しいです。到着して車椅子に母を乗せると、いっしょに待ってますので駐車場にお車停めて来てくださいなと、とても親切にしております。ありがとうございます。



# 4月



貴重なご意見ありがとうございます。

至らなかった点や満足して頂けなかったところなど改善させていただきます。

●シャトルバスの経由、JR尼崎から老健の直通又は経由がない。増やしてもらえないか。

回答：車両台数に限りがございますので、増便及びルートの変更は現在予定しておりませんが、今後の参考にさせていただきます。

●事務（1階、会計、受付）の説明が足りなかった。聞いたことへの返答がなく突き返されたり、聞く人によって返答が違う。

回答：接遇及び統一した返答ができるよう受付スタッフへ指導いたします。

●看護師が隣の患者さんにテレビのイヤホン装着を依頼していましたが、耳が痛いのでイヤホンが出来ないとの事でした。それでもイヤホン装着をお願いしていましたが、隣の私が大丈夫といっても装着しなければダメですか。

回答：大部屋における共同生活上のルールは、全患者様に説明の上ご協力頂いています。しかし、イヤホンが合わず耳が痛いなど個別的な対応が必要な場合には、ヘッドホンの持参を依頼するなど配慮をさせていただきます。ご意見をスタッフへ周知し指導致します。

●デイルームにトースターを置いて欲しい。

回答：ご意見ありがとうございます。設置にむけて準備させていただきます。●・他の患者さんと話をしている言葉遣いが気になりました。

●高齢車の方とのコミュニケーションに慣れすぎている事で見直す点ももしかしたらあるかもしれないと思いました。

回答：言葉遣い等の接遇面について、スタッフとも今一度振り返り、より良い対応ができるよう心掛けてまいります。

●起床時、暖かいしぼりを提供してくれる時と、してくれない時がありました。

回答：統一したケアが提供できるように、スタッフへ周知致します。

●リハビリの時間が遅くなる場合は伝えてほしかった。

回答：時間変更がある場合には、必ず患者様に伝達するように周知して参ります。

●リハビリ病院なのにリハビリの時間が短い。40分単位の時間が多い。最近でも他の病院1時間単位でやっています。リハビリの先生方は良い先生ばかりでした。お世話になりました。

回答：リハビリの提供量については、疾患ごとに定められた上限の範囲内で、患者様の体調や能力を考慮して調整させていただいております。ご理解の程、よろしくお願い致します。

●嫌な思いをした：となりのいびき、夜中の吸引器の音、ぶつぶつ大きな声の独り言

回答：多床室では様々な生活音がございますが、少しでも安楽な療養生活が送れるよう配慮を行うと共に、可能な範囲で部屋の調整等を行いますので、遠慮なく職員へお申し付けください。



# 4月



貴重なご意見ありがとうございます。

至らなかった点や満足して頂けなかったところなど改善させていただきます。

●魚の煮付けが美味しくなかった。

回答：多くの患者様に美味しいと感じていただけるよう、献立を作る際の参考にさせていただきます。

●イヤホン、もう少し長い方が良かった。

回答：頂いたご意見を参考に、改善させていただきます。

●トイレのウォシュレットを直して欲しかった。トイレの紙の予備がなくて何回か困った。

回答：ウォシュレットの修理に時間がかかっており、ご不便をおかけして申し訳ございません。トイレト  
ーパーに関しては、清掃業者へご意見を伝えると共に、病棟スタッフにも周知致します。

●1階の事務の入院説明なし。「入院病棟の看護師に聞いて！」と言われた。

回答：受付スタッフへご意見を周知し、丁寧な案内を心がけるように指導致します。

●4人部屋はやはりいろんな方がいるので、性格的に合わない人は移動できればよかった。

回答：全てのご希望に添えない場合もございますが、患者様が安楽に過ごせるように可能な範囲で調整をさ  
せて頂きます。お気軽にご相談ください。

●部屋の移動は本人に確認してからにしてほしかった。

回答：患者様の状態により、部屋移動は事前にご説明と同意の上で実施させていただいていますが、ご質問  
やご不明な点がある場合には、遠慮なくスタッフへお申し出ください。

●カーテンを開けたら閉めてほしい。(一部の人)

回答：プライバシーへの配慮について、スタッフへ指導して参ります。

●受付会計、診察待ちと、とにかく時間がかかる。予約しても診察までの時間がながい。大きい病院だから仕  
方ないかなと思う。

回答：待ち時間に関するお声は、外来の課題として認識おります。改善に向けて、引き続き取り組みをさせ  
て頂きます。

●診察呼び出しの声が聞こえにくい。

回答：お声が届きやすいような呼び出しを意識すると共に、周囲の音などで聞こえづらい状況があった場合  
には、医師事務から直接お声かけさせて頂くように対応させていただきます。

●受付の流れが変わると分からなくなる。初めての受診。受付からコンシェルジュが丁寧に案内してくれて迷  
わず進めた。採血からCTになったが、CT待ちが長く、受付がないのと、声かけがないので不安になった。

回答：初めてのご来院や、診察・検査までの流れなどご不明な点がございましたら、コンシェルジュ及びお  
近くのスタッフにお気軽にお声掛けください。

